

Studi Tentang Peran Camat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara

Sugiarto¹, Nur Fitriah², Adam Idris³

Abstract:

This research aims to know the role of the head of sub-district in improving the e-ID cards in Kenohan Sub-district Office Kutai Kartanegara Regency. This research also wants to know the factor that supporting and the factors that restricting the role of the head of sub-district in improving the e-ID cards in Kenohan Sub-district Office Kutai Kartanegara Regency. This research uses qualitative research methods type descriptive. Analysis tool used is an interactive model of the analysis as presented by Miles and Huberman.

Keywords: *The Role of The Head of Kenohan Sub-District, the e - ID Cards*

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk untuk mengetahui peran Camat dalam meningkatkan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara. Juga untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat peran Camat tersebut dalam meningkatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Alat analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles and Huberman.

Kata Kunci: *Peran, Camat Kenohan, e-KTP.*

Camat dimasa kini bukanlah kepala wilayah, Camat hanyalah perangkat daerah Kabupaten dan daerah Kota, dimana fungsi dan tugasnya ditentukan oleh hasil pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota. Dengan perubahan inilah Camat dituntut lebih berperan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Ironisnya belum semua Camat di kabupaten/kota dapat berperan untuk menjalankan pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat, Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara telah mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 180.188/HK-537 Tahun 2001, tentang pelimpahaan 12 (dua belas) kewenangan kepada Pemerintah Kecamatan.

Dua Belas (12) Kewenangan pelayanan Publik yang diberikan kepada Camat, meliputi :

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Publik Fisip Universitas Mulawarman Samarinda.

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Publik Fisip Universitas Mulawarman Samarinda.

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Publik Fisip Universitas Mulawarman Samarinda.

1. Bidang Pertanian Peternakan dan Perikanan
2. Bidang Perindustrian dan Perdagangan
3. Bidang Ketenagakerjaan
4. Bidang Pekerjaan Umum
5. Bidang Perhubungan
6. Bidang Pariwisata
7. Bidang Pendidikan Luar Sekolah Pemuda dan Olah Raga
8. Bidang Politik Dalam Negeri dan Administrasi Publik
9. Bidang Pertanahan
10. Bidang Pelayanan Pemungutan Pendapatan Daerah
11. Bidang Pertambangan
12. Pendaftaran Penduduk

Hanya saja, meskipun sudah ada keputusan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 180.188/HK-537 Tahun 2001, tentang pelimpahaan 12 (dua belas) kewenangan kepada Pemerintah Kecamatan, pelaksanaannya dirasa belum optimal, tidak terkecuali di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebagai perpanjangan tangan bupati yang ada di kecamatan, Camat belum berperan sepenuhnya dalam upaya meningkatkan pelayanan publik terutama terkait kewenangan yang telah dilimpahkan. Salah satu layanan dasar yang seharusnya bisa diberikan dengan baik kepada masyarakat adalah pelayanan pendaftaran penduduk atau pembuatan e-KTP. Dari pengamatan peneliti, kualitas pelayanan publik yang diberikan khususnya pembuatan e-KTP masih sangat rendah.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran Camat Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam upaya meningkatkan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya.

Camat dalam Sistem Pemerintahan Daerah: Peran, Kepemimpinan, dan Koordinasi

Ada beberapa para ahli yang mengutarakan tentang pengertian peran, dimana salah satunya menurut Rivai (2006) peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Jadi, jika dikaitkan dengan peranan sebuah instansi atau kantor maka dapat diartikan sebagai perangkat perilaku yang diharapkan dan dilakukan oleh instansi, sesuai dengan posisi dan kemampuan instansi atau kantor tersebut. Sedangkan menurut Katz dalam Mifta Thoha (2010) merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang, dengan pengertian lain peran atau peranan dapat diartikan sebagai perilaku seseorang dalam menjalankan semua aturan dan wewenang sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan.

Sedangkan menurut kamus ilmiah populer (2006), peran atau peranan yaitu fungsi, kedudukan, bagian kedudukan. Demikian juga definisi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia peranan merupakan aspek dinamis

dari suatu status atau kedudukan karena apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya, maka bisa dikatakan dia menjalankan perannya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Peran atau peranan dalam penelitian ini adalah pelaksanaan fungsi dan kedudukan. Jika fungsi dan kedudukan seseorang telah dilaksanakan dengan baik, maka seseorang tersebut dianggap berperan dan juga sebaliknya, jika fungsi dan kedudukan seseorang tersebut tidak dijalankan dengan baik, maka seseorang tersebut dianggap tidak berperan.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dikatakan bahwa Kepala Kecamatan disebut Camat kemudian dalam Pasal 224 Ayat (1) dikatakan bahwa dalam menjalankan tugasnya sebagai Kepala Wilayah Kecamatan, bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sedangkan Pasal 224 Ayat (1) mengatakan Bupati/wali kota wajib mengangkat camat dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008, tentang Kecamatan, dijelaskan tentang tugas Camat di dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan meliputi:

- 1) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- 2) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja;
- 3) Perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- 4) Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- 5) Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan kepada Bupati atau Walikota.

Selanjutnya menurut Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kutai Kartanegara, tugas pokok dan fungsi Camat adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- 2) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- 3) Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- 4) Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan kepada Bupati atau Walikota.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi camat tersebut bisa dikelompokkan dalam peran secara horizontal menyangkut perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengawasan pelayanan e-KTP. Sedangkan peran secara horizontal menyangkut koordinasi, sinkronisasi dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan e-KTP ke instansi atau SKPD yang membidangi administrasi kependudukan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai perpanjangan tangan Bupati atau walikota.

Berdasarkan uraian diatas, fokus penelitian ini didasarkan pada tugas pokok dan fungsi Camat sebagaimana yang digariskan oleh Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Jika tugas pokok dan fungsi Camat dalam pemberian pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara telah dilaksanakan dengan baik, maka Camat dianggap berperan dan juga sebaliknya, jika fungsi dan kedudukan Camat dalam pemberian pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara tidak dilaksanakan dengan baik, maka Camat dianggap tidak berperan.

Untuk melihat bagaimana Camat dapat berperan baik dalam melakukan tugas dan perannya, faktor kemampuan kepemimpinan menjadi salah satu indikator yang penting. Kepemimpinan berasal dari kata pemimpin, yang berarti seseorang yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan dalam satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas demi tercapainya suatu maksud dan beberapa tujuan (Kartono, 2005:76).

Menurut Rivai (2004:64), Kepemimpinan pada dasarnya mempunyai pokok pengertian sebagai sifat, kemampuan, proses, dan atau konsep yang dimiliki oleh seseorang sedemikian rupa sehingga ia diikuti, dipatuhi, dihormati dan orang lain bersedia dengan penuh keikhlasan melakukan perbuatan atau kegiatan yang telah dikehendaki oleh pemimpin tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan sebagai proses untuk mempengaruhi orang lain. Sedangkan Menurut Hasibuan (2007:170) kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu tugas pokok Camat adalah melakukan koordinasi baik dengan bawahan dan atasan, maupun dengan instansi yang terkait dengan tugas dan fungsi kecamatan di masyarakat. Koordinasi dapat didefinisikan sebagai suatu kemampuan untuk merangkai-rangkaikan segala sesuatu, mengatur sumber daya dan sarana untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan cara yang paling efektif.

Koordinasi sangat diperlukan bila suatu organisasi ingin mencapai efektivitas kerja pegawainnya. Keefektifan koordinasi sangat ditentukan oleh peran pimpinan dalam memadukan berbagai fungsi yang didasarkan pada

suatu prinsip, teknik dan metode koordinasi yang diarahkan pada pencapaian tujuan (Sabardi 2008:202).

Menurut Sabardi (2008:202) koordinasi adalah proses menyatukan dan menyinkronkan kegiatan-kegiatan yang berbeda sehingga mereka bekerja sama didalam pencapaian tujuan organisasi. Koordinasi diperlukan karena para karyawan tersebar didalam organisasi disetiap tingkatan. Sedangkan Henry Fayol (dalam Sabardi 2008:202) mendefinisikan proses koordinasi sebagai suatu himpunan dari kegiatan-kegiatan organisasi yang memungkinkan hal tersebut dilaksanakan dengan sukses.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Alat analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

Peran Camat Kecamatan Kenohan dalam Peningkatan Pelayanan Pembuatan *e-KTP* di Kantor Kecamatan Kenohan, Kutai Kartanegara.

Camat sebagai kepala Kecamatan memiliki peran setral dalam pelayanan kepada masyarakat, termasuk didalamnya pelayanan pendaftaran penduduk atau penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*). Sejak diluncurkan pada tahun 2011, *e-KTP* banyak menimbulkan keluhan dimasyarakat khususnya lambatnya pencetakan *e-KTP* tersebut sampai diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu kecamatan sebagai pusat pelayanan *e-KTP* kepada masyarakat harus berupaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.

Camat sebagaimana fungsinya memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan *e-KTP* kepada masyarakat. Menurut Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kutai Kartanegara, Tugas Pokok dan Fungsi Camat adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- 2) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- 3) Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- 4) Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan kepada Bupati atau Walikota.

Apabila ke empat tugas pokok dan fungsi Camat terkait dengan pelayanan *e-KTP* bisa dilaksanakan dengan baik, maka bisa disimpulkan, Camat telah berperan dalam upaya meningkatkan pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara dan sebaliknya jika ke empat tugas pokok dan fungsi Camat terkait dengan pelayanan *e-KTP* tidak dilaksanakan dengan baik, maka bisa disimpulkan, Camat kurang berperan

dalam upaya meningkatkan pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Untuk melihat apakah Camat Kenohan berperan dalam upaya meningkatkan pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara, maka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Camat tersebut akan dibahas dengan mengelompokkan peran Camat tersebut menjadi dua bagian yaitu peran Camat secara horizontal dan secara vertikal.

Secara horizontal peran Camat dalam upaya meningkatkan pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah melakukan perencanaan kegiatan pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dalam tahapan perencanaan kegiatan pelayanan *e-KTP* yang dikoordinir oleh Camat Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara selaku pimpinan, maka ada beberapa hal utama yang telah dipersiapkan guna membantu kelancaran proses pelayanan pembuatan *e-KTP* yaitu antara lain penyiapan *database*, sumber daya manusia hingga perangkat teknologi informasi dan komunikasi.

Dari penelitian di lapangan mengenai perlengkapan sistem informasi untuk mendukung pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara secara umum telah dilaksanakan meliputi penyiapan unsur yang pertama yaitu *database* kependudukan khususnya data wajib KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk menyiapkan *database* kependudukan, Kecamatan Kenohan berkoodinasi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, selanjutnya berkoodinasi kepada Kepala Desa yang ada di Kecamatan Kenohan untuk memverifikasi penduduk yang wajib KTP.

Unsur yang selanjutnya yaitu menyiapkan sumber daya manusia sesuai dengan fungsinya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah operator data entri yang bertugas melakukan perekaman data kependudukan yakni data masyarakat untuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik sampai dengan mendapatkan hasil perekaman data kependudukan yang benar untuk dikirim dan ditertibkan di pusat hingga hasil dari perekaman data tersebut menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*). Untuk menyiapkan sumber daya manusia yang dimaksud, Kecamatan Kenohan mengirim beberapa orang staf untuk mengikuti pelatihan teknis pelaksanaan pelayanan *e-KTP* yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Selanjutnya untuk unsur penyiapan perangkat elektronik berupa perangkat teknologi informasi dan komunikasi sebagai peralatan perekaman *e-KTP*, Kecamatan Kenohan hanya menerima alat yang telah disediakan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dalam tahap pelaksanaan pelayanan, Camat melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun hasil penelitian terkait dengan indikator pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh camat selaku pimpinan di Kantor Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara kepada para pegawai atau staf yang terlibat didalam proses pelayanan pembuatan e-KTP, maka dapat dikatakan bahwa pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Camat Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan e-KTP telah dilakukan lewat arahan dan koordinasi yang dilakukan setiap hari kerja terhadap pegawai atau staf kecamatan sebelum memulai bekerja (apel pagi). Hal ini membantu setiap sumber daya manusia yang terlibat didalamnya agar memahami tugas dan peranannya masing-masing. Juga lewat upaya terjun langsung memantau perkembangan cara kerja pegawai dalam melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Hal ini merupakan salah satu bentuk model pengawasan yang dilakukan oleh Camat Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara, guna memastikan jalannya proses pelayanan e-KTP sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam tahapan pelaksanaan pelayanan, camat juga melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara. Dari hasil penelitian juga dapat disimpulkan bahwa Camat Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan e-KTP telah dilakukan dengan baik melalui pantauan dan hasil pengawasan yang dilakukan oleh camat, sehingga dari hasil tersebut dapat menjadi landasan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Secara umum berdasarkan hasil evaluasi maka pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dikatakan berhasil, hal ini berdasarkan perbandingan yang dilakukan antara standar pelayanan yang berlaku menurut ketentuan pelayanan administrasi terpadu satu pintu (PATEN) dan peraturan perundang-undangan dengan hasil pelaksanaan pelayanan e-KTP yang di lapangan.

Berdasarkan hasil perbandingan ini tidak terlihat perbedaan yang terlalu jauh antara yang seharusnya dan yang senyatanya. Walaupun disadari bahwa masih ada kekurangan-kekurangan yang ada, namun dari pihak Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara telah berusaha semaksimal mungkin dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP kepada masyarakat.

Selanjutnya secara vertical, peran Camat dalam upaya meningkatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.

Apapun bentuk kegiatannya, dalam setiap pelaksanaan kegiatan selalu memerlukan koordinasi, baik didalam organisasi itu sendiri maupun

koordinasi yang dilakukan di luar organisasi tersebut. Dengan koordinasi dimaksud agar supaya segala sesuatu dapat mudah dikomunikasikan dengan cepat dan tepat guna mengantisipasi adanya hambatan ataupun kendala yang dapat mempengaruhi pelaksanaan suatu kegiatan.

Dari hasil penelitian, bisa disimpulkan bahwa Camat Kenohan sering melakukan koordinasi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai *leading* sektor pelayanan administrasi kependudukan, termasuk didalamnya pelayanan *e-KTP*. Dalam situasi tertentu koordinasi yang dilakukan melalui telepon. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam upaya peningkatan pelayanan *e-KTP* juga melakukan supervisi ke masing-masing Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Mengenai pola koordinasi yang dilakukan, berdasarkan hasil penelitian, bisa disimpulkan bahwa Camat Kenohan melakukan koordinasi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara apabila ada hal yang kurang dimengerti tentang pelayanan *e-KTP* dan juga apabila ada peraturan baru tentang prosedur pelayanan *e-KTP* polanya dengan bertanya langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara juga melakukan supervisi di setiap kecamatan sebagai ajang koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Berdasarkan hasil penelitian, bisa disimpulkan bahwa Camat Kenohan sering melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi dan sosialisasi terkait dengan pelayanan *e-KTP* di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Selanjutnya mengenai pola koordinasi dan sinkronisasi perencanaan yang dilakukan oleh Camat Kenohan dalam upaya meningkatkan pelayanan *e-KTP*, berdasarkan hasil penelitian bisa disimpulkan bahwa pola koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi, sosialisasi dan bimbingan teknis terkait dengan pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Peran Camat secara vertikal selanjutnya adalah melaporkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan pembuatan *e-KTP* di tingkat kecamatan kepada Bupati Kutai Kartanegara. Hasil evaluasi tidak akan ada artinya tanpa adanya tindak lanjut. Sehubungan dengan itu, tindak lanjut dapat berupa kegiatan pembinaan dan bimbingan dalam rangka memperbaiki kesalahan, kekeliruan dan penyimpangan, juga dapat berupa penyampaian pujian dan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi, atau bisa juga tindak lanjut itu berkaitan dengan pemberian peringatan, sanksi dan hukuman.

Terkait dengan penjelasan tersebut diatas, maka di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara terlihat bahwa peran Camat dalam

melaporkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan pembuatan *e-KTP* di tingkat kecamatan kepada Bupati telah dilakukan, dimana pelaporannya berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan Camat terhadap hasil dan kinerja sumber daya yang terlibat didalam proses pelayanan *e-KTP* ini.

Adapun sistem pelaporan tentang segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Kecamatan kepada Bupati, dapat dilakukan secara langsung lewat pertemuan-pertemuan formal maupun non-formal dengan Bupati, dan ada juga pelaporan tertulis yang selalu disiapkan untuk dilaporkan secara berkala kepada pihak Bupati Kutai Kartanegara.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Kenohan, tentu tidak lepas dari faktor pendukung dan penghambat. Mengenai faktor-faktor yang pendukung peran Camat dalam upaya meningkatkan pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara, ada beberapa hal yang bisa disimpulkan yaitu:

1. Adanya loyalitas dan kerjasama semua komponen dan sumber daya manusia yang terlibat didalam proses pelayanan *e-KTP*. Hal ini terlihat dengan adanya pembagian kerja, disiplin dan kerja sama antar staf yang telah berlangsung dengan baik.
2. Adanya perhatian dan pendampingan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, demi kesuksesan program *e-KTP* di tingkat Kecamatan. Bentuk perhatian dan pendampingan ini adalah supervisi yang dilakukan secara berkala di setiap kecamatan.
3. Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara telah memiliki Standar Operasi Pelayanan (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PATEN), dimana pelayanan *e-KTP* mengikuti prosedur yang telah digariskan dalam SOP PATEN tersebut. Di dalam SOP PATEN tersebut dijelaskan alur pelayanan, syarat pelayanan, petugas pemberi pelayanan, biaya dan waktu yang dibutuhkan sampai proses pencetakan *e-KTP* itu diterima oleh yang bersangkutan (masyarakat).

Sedangkan faktor penghambat atau kendala dalam proses pelayanan *e-KTP* di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah dari segi sarana dan prasarana pendukung seperti komputer dan alat perekam data yang masih kurang, sehingga hal ini akhirnya membuat masyarakat harus mengantri panjang dalam menunggu giliran dalam perekaman data.

Faktor penghambat lainnya adalah *e-KTP* dicetak oleh pemerintah pusat, sehingga proses cetaknya menjadi lebih lama diterima oleh warga. Selain itu juga permasalahan jaringan internet di Kecamatan Kenohan sering terganggu sehingga menghambat proses perekaman data *e-KTP* yang mengharuskan dilakukan secara *on-line*.

Permasalahan listrik juga menghambat proses pelayanan jika tiba-tiba terjadi pemadaman listrik oleh PLN dimana proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) ini sangat bergantung pada listrik karena peralatan yang digunakan rata-rata adalah peralatan elektronik. Selain itu

faktor penghambat lainnya adalah jarak tempuh antar Desa menuju ke Kantor Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara yang cukup jauh, sehingga hal ini berakibat pada kurangnya kepedulian dan kesadaran penduduk untuk datang ke Kantor Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara mengurus akan e-KTP.

Terlepas adanya faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara, dari hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Camat Kenohan telah berhasil melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Ke empat tugas pokok dan fungsi Camat Kenohan terkait dengan pelayanan e-KTP telah dilaksanakan dengan baik, oleh karena itu bisa disimpulkan bahwa Camat berperan dalam upaya meningkatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal ini sejalan dengan pendapat Rivai (2006) yang menyebutkan peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Juga sejalan dengan pendapat Katz dalam Mifta Thoha (2010) yang mengatakan bahwa peran atau peranan merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang, dengan pengertian lain peran atau peranan dapat diartikan sebagai perilaku seseorang dalam menjalankan semua aturan dan wewenang sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan. Juga sejalan dengan definisi dalam kamus ilmiah populer (2006) bahwa peran atau peranan yaitu fungsi, kedudukan, bagian kedudukan dan Kamus Besar Bahasa Indonesia peranan merupakan aspek dinamis dari suatu status atau kedudukan karena apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya, maka bisa dikatakan dia menjalankan perannya.

Hasil penelitian ini juga sama dengan apa kesimpulan penelitian Agus Mulyadi (2013) tentang Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan KTP elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. Dari hasil Agus Mulyadi (2013) disimpulkan bahwa Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP baik secara horisontal maupun secara vertikal telah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tetapi hasil penelitian saat ini berbeda dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Clauwdya M. Lampah (2013) tentang Efektivitas Pengawasan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Wenang Kota Manado (Studi tentang Pelayanan Rekam Data e-KTP) . Hasil penelitian Clauwdya M. Lampah (2013) menyebutkan bahwa pengawasan yang dilakukan camat belum sepenuhnya efektif, karena camat terkesan lemah dalam memberikan pembinaan dan pengawasan, tidak adanya punishment yang diberikan oleh camat, sehingga masih ditemui adanya keluhan-keluhan dari masyarakat tentang pelayanan rekam data elektronik kartu tanda penduduk di kantor Kecamatan Wenang. Juga berbeda dengan hasil penelitian James Sajangbati (2013) tentang Kepemimpinan Camat

dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara) yang menyimpulkan bahwa kepemimpinan camat dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Talawaan masih belum efektif untuk meningkatkan semangat kerja aparaturnya, sehingga pelayanan yang diberikan belum memberikan nilai kepuasan di masyarakat Kecamatan Talawaan, sehingga dalam penelitian ini, untuk mendapatkan kualitas pemerintahan yang efektif dan efisien, sangat penting memilih pemimpin yang berkompeten, dan mampu memimpin dibidangnya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Perbedaan hasil penelitian ini dimungkinkan terjadi karena perbedaan tempat dan waktu penelitian.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan:

1. Camat berperan dalam upaya meningkatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara, karena keempat fungsi Camat sebagaimana yang telah ditetapkan dalam fokus penelitian telah dilaksanakan dengan baik.
2. Mengenai faktor yang pendukung peran Camat dalam upaya meningkatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara, ada beberapa hal yang bisa disimpulkan yaitu:
 - a) Adanya loyalitas dan kerjasama semua komponen dan sumber daya manusia yang terlibat didalam proses pelayanan e-KTP.
 - b) Adanya perhatian dan pendampingan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, demi kesuksesan program e-KTP di tingkat kecamatan dan secara nasional.
 - c) Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara telah memiliki Standar Operasi Pelayanan (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN).
3. Sedangkan faktor penghambat atau kendala dalam proses pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah kurangnya sarana dan prasarana pendukung seperti komputer dan alat perekam data, jaringan internet sering terganggu, adanya pemadaman listrik oleh PLN dan jarak tempuh antar Desa ke Kantor Kecamatan Kenohan yang cukup jauh.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, ada beberapa hal yang bisa disarankan yaitu:

1. Ditemukan dalam penelitian, adanya faktor penghambat yang disebabkan oleh kekurangan sarana dan prasarana pendukung dalam upaya meningkatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Kenohan, untuk itu disarankan kepada Camat dan Bupati Kutai Kartanegara untuk

melengkapi sarana dan prasarana pendukung tersebut seperti komputer, alat perekam data dan jaringan internet.

2. Mengenai seringnya pemadaman listrik oleh PLN di Kecamatan Kenohan yang berdampak pada terhambatnya pelayanan e-KTP, disarankan kepada Camat dan Bupati Kutai Kartanegara untuk mengupayakan pengadaan genset untuk mengantisipasi padamnya listrik tersebut.
3. Kurangnya kepedulian dan kesadaran penduduk untuk datang ke Kantor Kecamatan Kenohan Kabupaten Kutai Kartanegara mengurus akan e-KTP dikarenakan jarak tempuh ke Kantor Kecamatan yang jauh, disarankan agar memperbanyak sosialisasi dan juga turun langsung kelapangan untuk melakukan perekaman e-KTP di Kantor Desa secara bergiliran.

Daftar Pustaka

- Anonim. Keputusan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 180.188/HK-537 Tahun 2001, tentang pelimpahaan 12 (dua belas) kewenangan kepada Pemerintah Kecamatan.
- _____. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kutai Kartanegara.
- _____. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- _____. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- _____. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Lampah. Clauwdya M. 2013. *Efektivitas Pengawasan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Wenang Kota Manado (Studi tentang Pelayanan Rekam Data e-KTP)*.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael. Saldana, Johnny. 1994. *Qualitative Data Analysis, Methods Sourcebook*. Jakarta: UI-Press.
- Mulyadi, Agus. 2013. *Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan KTPelektorik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser*. *e-Journal Ilmu Pemerintahan Unmul*.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetatif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Partanto ,Pius A. 2006. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arloka.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rempowatu, Youlani. 2013. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Governance*
- Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Murai Kencana.
- Sabardi, Agus. 2008. *Manajemen Pengantar*. Yogyakarta: STIM YKPM.

- Sajangbati, James. 2013. *Kepemimpinan Camat dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara*. Jurnal Governance.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.